ВЫПИСКА ИЗ ИНСТРУКЦИИ ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ В АДМИНИСТРАЦИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД

ТУЛА

Положения настоящего раздела разработаны в целях определения технологии работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступающими в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности государственных органов (далее - запросы), поступающими в письменной форме, в виде электронного документа.

Все обращения граждан, поступившие в администрацию города рассматриваются в установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1. Индивидуальные и коллективные обращения, заявления и жалобы граждан, поступающие на бумажном носителе в адрес администрации города, главы администрации города, заместителей главы администрации города, руководителя аппарата администрации города, руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города принимаются специалистами отдела обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций в приемной администрации города по адресу: пр. Ленина, д. 2, 5-й подъезд.

Режим работы приемной администрации города: с 9.00 до 18.00, обед с

12.30 до 13.18, по пятницам и в предпраздничные дни до 17.00.

6.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа,

подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от

2 мая 2006 года N° 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке

указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес

электронной почты, по которому должны быть направлены ответ,

уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе *приложить к*

такому обращению необходимые документы и материалы в электронной

форме.

Прием обращений граждан в форме электронных документов осуществляется с использованием сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте администрации города Тулы в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения граждан в форме электронных документов, поступают в

отдел обработки документов и информации управления информационной

политики и социальных коммуникаций, регистрируются, направляются по

компетенции и рассматриваются в установленном порядке согласно действующему законодательству.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по

адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного

документа.

Техническое сопровождение сервиса «Электронная приемная» на

официальном сайте муниципального образования город Тула в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляет управление информатизации и организации предоставления муниципальных

услуг администрации города.

6.7. Поступившие обращения граждан и запросы в зависимости от содержания направляются главе администрации города, первому заместителю главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата или направляются в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города, в соответствии с распределением обязанностей между руководителями администрации города Тулы;

Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

 Обращения и запросы, поступившие в адрес отраслевых (функциональных), территориальных органов, регистрируются соответствующими службами делопроизводства. В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию отраслевых (функциональных), территориальных органов, а также если запрос не относится к их деятельности, такие обращения и запросы в течение 7 дней со дня регистрации направляются в

соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с уведомлением авторов обращений и запросов о переадресации их обращений и запросов, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам в течение 5 дней со дня их регистрации.

Обращения с просьбами о личном приеме главой администрации направляются в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города для рассмотрения обращений и подготовки предложений об организации личного приема. При этом отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города направляют ответ с разъяснениями по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления необходимого для рассмотрения обращения запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием автора обращения и указанием причин продления.

6.9, В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления, иные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия гражданина, а также почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину

неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись соответственно в администрацию города. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если от гражданина, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, ответ по существу поставленных в обращении вопросов не дается.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие

конкретных предложений или просьб (поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.11. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию администрации города, такие обращения направляются в 7-дневный срок с даты их регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением авторов обращений о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению. В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней с даты его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

6.15. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление

или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, *поставленный в* обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.